

企業は今

CAVA^{キヤバ}制度でライフスタイル に応じた在宅就業を可能に

エヌ・ティ・ティ・コムチェオ株式会社



大手プロバイダーの
電話サポート業務を担う
エヌ・ティ・ティ・コムチェオ株式会社。
同社では、その業務を全国の
在宅スタッフが担っている。
個々のライフスタイルを実現しながら、
サービスの品質を安定的に維持する……
それを可能にしているのがCAVA制度である。

ワークスタイルフリーの CAVAスタッフ

日本でインターネットが一般に普及し始めておよそ十年。このわずかな間にICT（情報通信技術）は格段に進化した。日常生活でも仕事の上でも、インターネットやメールがもはや必需品となっている。

しかし、使い勝手の向上に比例して利用者の裾野が広がった分、入り口やちよっとした不具合につきまずくケースが多いのも事実。初期設定に戸惑ったり、メールの送受信ができなくなったりして、電話サポートを利用した経験がある方も多いのではないだろうか。

大手インターネットサービスプロバイダーの顧客向け電話サポ

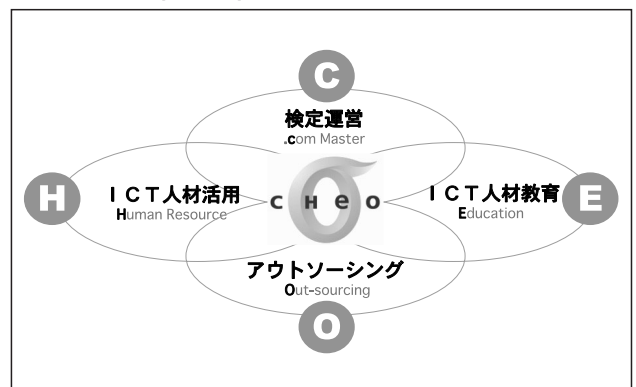
トを行っているのが、エヌ・ティ・ティ・コムチェオ株式会社（以下、NTTComチェオ）である。

NTTComチェオは、NTTコミュニケーションズ一〇〇パーセント出資の子会社として、二〇〇二年に設立された。チェオ（CHEO）の名称は、ICTスキルをベースにした四つのドメインの頭文字をとったもので（図1）、事業内容として、ICTにかかわる研修・人材事業、アウトソーシング事業、販売促進事業を三つの柱としている。電話サポートは、ア



アウトソーシング事業部
担当部長
尾崎元浩氏

図1 チェオ（CHEO）のネーミング

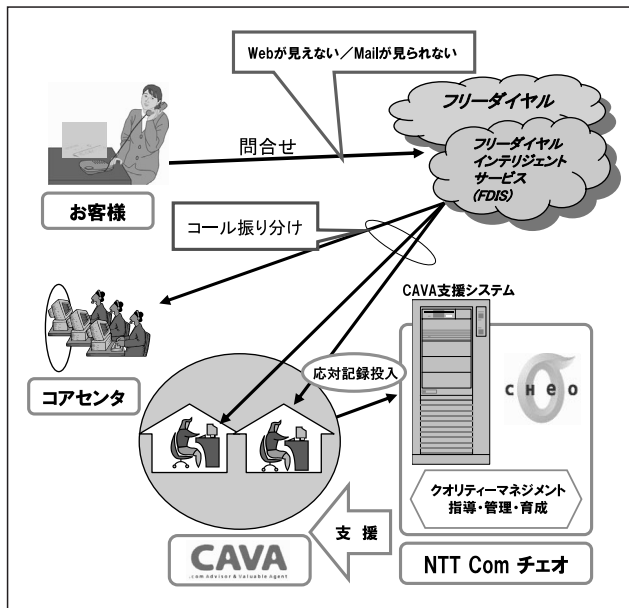


ウトソーシング事業の一つとして行われているものである。

電話サポートというと、電話機とオペレーターがたくさん並んだコールセンターをイメージするが、同社のサポートスタッフは、実は多くが在宅で業務を行っているのである。

「当社は、三カ所のコアセンタのほか、数カ所にサテライトセンタを持っていますが、電話サポートはCAVA（キヤバ）と呼ばれる在宅スタッフが担っています。在宅電話サポートのほかに、お客様

図2 CAVAの業務イメージ



ログアウトすれば業務終了となり、その間に対応したコール数に応じたギャランティが支払われる、というもの。働く側にとって最大の魅力は、ログインする時間をサポート受付時間内であれば好きに選べること。また、業務管理はもちろん、業務開始前のトレーニングや業務開始後のサポートなども、すべてW

EB上で行われるため、居住地などの制約もない。したがって、個々の事情に合わせて、自分で時間をコントロールしながら業務を行うことができる。「CAVAは時間が限られた方でも、ご自分の都合に合わせて働くことができます。中には、お金ではなく、自分の能力を使ってお客様に満足してもらうことが生き甲斐だという人もいらっしゃいます。その一方で、地方では働く場所がなかなか見つからず、しかも賃金が都会と比べて低いため、この仕事は魅力的だという方もいらっしゃいます」(尾崎氏)

当初は、副業的な意味合いが強かったCAVAだが、制度が定着していく中、次第に本業にしたいと考える人が増えた結果、現在はそうした人向けのコースも用意している。CAVA制度運営のベースとなっているのは「ワークスタイルフリー」という考え方で、制度設計・改良にあたっては、常にこの考えに立ち返って検討されている。

サービスの品質を独自の方法で維持

働く側に「ワークスタイルフリー」は魅力的でも、企業にとっては働く意欲やモチベーションの維持、業務管理はどうするのか、などさまざまな問題が生まれる。NTT Com チェオではそれらを独自のビジネスモデルで解決している。

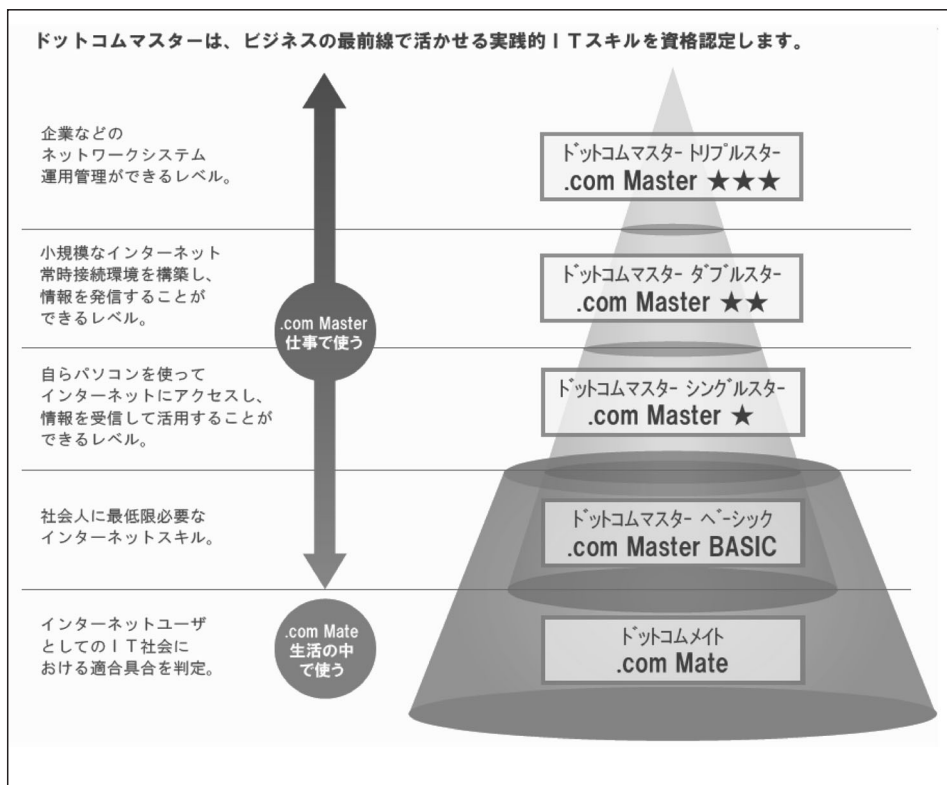
の自宅に訪問し、設定サポートを行うスタッフ(FICAVA/フィールドキャバ)もいて、両者を総称してCAVAと呼んでいます。CAVAは、そもそも主婦層をイメージして始めたものですが、実際は男性も多く、また、地域的なばらつきはありますが、スタッフは北海道から沖縄まで全国にいらつしやいます」(アウトソーシング事業部担当部長 尾崎元浩氏)

層は三〇代・四〇代を中心に幅広い層にわたっており、高齢者の方も多いという。CAVAは、必要なスキル要件をクリアした二〇歳以上の人で、自宅に電話とインターネットがある環境であれば、誰でも業務を行うことができる。仕組みとしては、WEB上の専用ページにログインして業務を開始。フリーダイヤルにかかってくるお客様からのコールが同社システムによって振り分けられ、CAVAの自宅電話につながる(図2)。

「CAVAは、現在、在宅電話サポートが約八五〇名、訪問設定サポートが約八〇〇名。年齢

「CAVAは、NTTコミュニケーションズが実施している、インターネット検定『com Master』(ドットコムマスター)の合格者を対象にしており、業務開始にあたっては、当社の研修を受けていただいています。その際、『com Master』の受検、研修の受講は有料となります。初期費用はかかってみようとという意欲のある人が、まず前提となっています」(尾崎氏)

図3 「.com Master」(ドットコムマスター)の体系図



「.com Master」は、NTTコミュニケーションズが実施しているインターネット検定で、特定のソフトやシステムに依存しないベンダーフリーのICTスキルを反映しているのが特徴。レベルに応じて「ベーシック」「シングルスター」「ダブルスター」「トリプルスター」の4グレードで認定している(「.com Mate」は、自分の力を測るための実力テスト)。

注目を集めているもの(図3)。新入社員教育に組み入れるなど大手企業に採用されているほか、教育機関、地方自治体での導入が増え、その信頼度は高い。

ICTの基礎知識をクリア。その上で、NTT Com チェオ独自の育成トレーニングで品質の向上を図っている。

図4が育成トレーニングのイメージである。ステップを踏んだきめの細かい教育になっているが、

その特徴はすべて在宅での遠隔型で行っていること。面接や研修もパソコンとWEBカメラを使って行う。時間・場所の制約がない分、約四〇日間で効率的に完了でき、このことも志望者にとって都合がよい点となっている。

育成トレーニングで最も重要なのがWBT(Web Based Training)で、業務に関する知識を学習するもの。四〇時間程度の内容だが、こちらも開始してから一カ月の間で自分の都合に合わせて進めることができる。最後にコールトレーニングでスキルを確認し、業務につくことになる。

業務開始後は、コールセンターが応対ログをチェックし、サポート内容について、内容が正しかったかどうか、最後に名前を名乗ることができたか、などの項目に対する結果を月に一回フィードバックしている。

「実務研修では、実際にトレーナーがコールして、WBTで学んだことを実践できるか、実際の対応はどうかを確認します。オペレーターはお客様に不快感を与えずに対応し、また、うまく質問を投げかけ、困っているところを聞き出した上での確な操作を指示しなければなりません。お客様のレベルに合わせた指示の仕方も必要です。テクニカルスキルだけでなく、こうしたコミュニケーションスキ

また、サービスのサポート範囲、サービスの注意点などの新しい情報は、常にWEB上の専用ページに掲示している。

なお、在宅スタッフは個人情報等を扱っていない。個人情報が必要なものや難しい契約条件のものは、コールセンターが引き受けている仕組みになっている。また、CAVA向けでない質問がきた場合なども、コールセンターにコール転送することができる。

「CAVA向けのフォローやケア」

「周りに仲間やスタッフがいるセ

CAVA制度でライフスタイルに 応じた在宅勤務を可能に



エヌ・ティ・ティ・コム チェオ株式会社
 所在地 東京都港区新橋1-18-16
 日本生命新橋ビル7F
 設立 2002年11月22日
 資本金 4億9,500万円
 売上高 76億7,400万円 (2008年度)
 従業員数 約1,020名
 事業内容 ITスキルに基づいた研修・人材事業、コールセンターなどのアウトソーシング事業、販売推進事業
 URL <http://www.nttcheo.com/>

ンターオペレーターとは違い、在宅オペレーターは自分一人です。中には、始めたものの挫折しそうになったり、一回のお客様からのクレームがトラウマになったりする方がいます。そうしたことを解消するために、フロッピーアップ研修を随時行っています」(尾崎氏)

WEB会議システムもその一つ。これは、WEBカメラを使つた会議で、複数のCAVAが出席し、インストラクターと質疑応答するもの。そのほか、CAVAがお客様へのサポートをしているのをトレーナーがリアルタイムでアドバイスやフィードバックする「コールトレーニング」、サポート完了後に、直接トレーナーに質問

できる「電話アシスト」なども行っている。

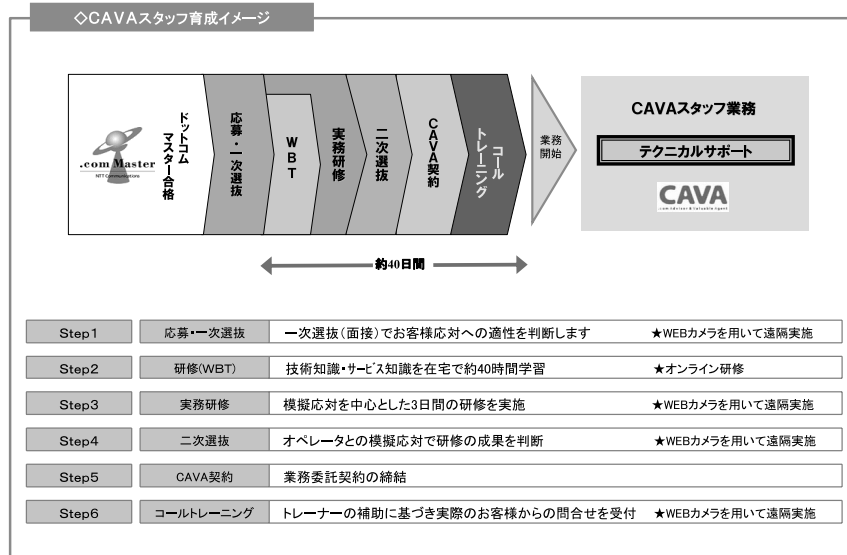
「CAVAの方たちがなるべくストレスなく業務にあたることができ、疑問点があればすぐに解決できるように、こうした研修を行っています」(尾崎氏)

これらの取り組みによって、CAVAの定着率も上がり、一人が応じるコール数は増加している。また、CAVA専門にヘルプデスクを設けて、不明な点や心のケアを行っているほか、年に一回、希望者に集まってもらい、生の声を聞く場も設けている。

「生の声を聞く場では、いろいろな意見や希望をいただいて、業務改善に役立てています。自分たちの改善提案が受け入れられるという点もあり、お互いに信頼関係が築けてきます」(尾崎氏)

「CAVAには、例えば沖縄に移住して生活基盤

図4 CAVAスタッフ育成イメージ



をつくりたいという方、リタイア後も世間とのつながりを持つたいという方など、生き方と仕事を上手にミックスされている方が結構います。

また、障がいを持ち、車いすを利用されている方や通院のため一日フルで働けない方など、もって、そうした方からは「ワークスタイ

ルフリーは絶対やめないでほしい」という声もいただいています。

私たちは、これからもCAVAの方が安心して働けるよう、センターオペレーター並みにサポートできなにかと考えています」(尾崎氏)

在宅勤務は、新しい働き方として注目されてきた。しかし、実際は対面での打ち合わせを前提としていたり、採用の段階で、遠方より近辺の在任者を選択したりするケースが多いのが実際である。

そういう意味では、CAVAのワークスタイルは、在宅勤務の理想に近い形で実現しているとも言える。このスタイルは今後、企業と働く側との究極のあり方・関係づくりのヒントになるものかもしれない。

(代直記)